



医療機関版

NEWS LETTER

2016 年 8 月号

中村太郎税理士事務所

東京都新宿区西新宿3-7-33ミツワバイナリー502
TEL : 03-6302-0475 / FAX : 03-6302-0474

Topic

人材・設備投資は補助金・助成金で



経営を続けるためには、人材や設備への投資が不可欠です。今回は、そのコストを賄うことができる、補助金や助成金についてご紹介します。

雇用をサポートする補助金・助成金

(1) 従業員を新たに雇い入れるとき

従業員を新たに雇い入れる場合に検討したい助成金として、「特定求職者雇用開発助成金（特定就職困難者雇用開発助成金）」があります。この助成金は、ハローワーク等の紹介により、母子家庭の母、60歳以上の高齢者、障害者などの就職困難者を、継続して雇用する労働者（雇用保険の一般被保険者）として雇い入れるときに助成されるものです。

(2) 従業員の処遇や職場環境の改善には

パート等の正社員転換や、職業訓練・処遇改善には「キャリアアップ助成金」が、従業員の処遇や職場環境の改善には「職場定着支援助成金（個別企業助成コース）」があります。后者は、健康づくり制度の導入、介護事業主による介護福祉機器の導入、介護労働者の賃金制度の整備等にも利用できます。

(3) 仕事と家庭の両立に取り組むなら

個人のクリニックにおいても、育児休業を取得する従業員がいるなど、従業員の育児休業取得は、医療福祉分野においても例外ではありません。従業員の育児休業取得時の代替要員確保

や復帰支援のコストには、「両立支援等助成金」を検討しましょう。平成 28 年度後半からは介護休業からの復帰も対象とされる予定です。

(4) 従業員等の職業能力の向上を図るなら

医療機関においても、従業員の能力向上のための研修は、欠かせません。正規雇用の職員を対象とした教育訓練等には、「キャリア形成促進助成金」が用意されています。一方で、対象がパート等の非正規雇用の職員である場合は、前述の「キャリアアップ助成金」の利用を検討しましょう。

設備の整備等のための補助金・助成金

設備整備等のための補助金や助成金としては、国の補助の下、各自治体で実施されている助成金があります。実施の有無、内容は自治体によって異なります。申請対象となる自治体の情報を確認しましょう。

上記以外にも、多くの補助金、助成金が用意されています。なお、いずれも受給要件等が細かく設定されており、申請期間に限りのあるものや、予算に達した時点で受付が終了するものもあります。利用の際には、ご注意ください。

予約の有無別にみる待ち時間に対する外来患者の満足度

平成 28 年 4 月に発表された厚生労働省の調査結果※から、診察までの待ち時間に対する外来患者の満足度について、予約の有無による違いをみていきます。

満足している割合

上記調査結果から、予約の有無別に診察までの待ち時間に対する外来患者の満足度をまとめると右表のとおりです。

予約有の場合、男女ともに、満足している割合が 50%以上になった時間帯はありません。そして待ち時間が 30 分以上になると、男女とも 10%台に落ち込んでいます。

予約無の場合は、待ち時間が 15 分未満で満足している割合が男女ともに 50%を超えています。ただし、待ち時間が 1 時間を超えると 10%台に落ち込みました。

満足している割合が 10%台になる待ち時間は、予約有の方が 30 分早くなっています。

予約の有無別 診察までの待ち時間に対する外来患者の満足度 (%)

予約有	満足		ふつう		不満	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
総数	29.3	26.3	38.9	40.3	28.3	29.4
15分未満	49.6	47.5	35.7	37.6	12.3	12.1
15分～30分未満	33.3	28.9	44.2	47.4	19.7	19.8
30分～1時間未満	17.8	16.2	43.6	44.6	34.8	35.1
1時間～1時間30分未満	13.3	10.4	35.4	35.6	47.5	50.3
1時間30分～2時間未満	10.8	8.4	30.0	33.0	55.0	55.4
2時間～3時間未満	8.5	7.1	27.9	25.9	59.3	62.8
3時間以上	15.5	8.6	27.4	24.4	52.1	63.3
無回答	20.9	22.0	41.4	39.4	29.1	27.3

予約無	満足		ふつう		不満	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
総数	31.1	26.5	39.1	42.6	25.5	26.6
15分未満	59.1	54.7	30.4	33.8	7.3	8.1
15分～30分未満	39.1	35.7	44.9	50.4	11.9	10.8
30分～1時間未満	20.7	20.1	50.3	51.7	26.4	24.7
1時間～1時間30分未満	12.9	10.3	39.2	46.0	43.5	39.9
1時間30分～2時間未満	12.5	8.2	34.1	38.5	50.8	49.7
2時間～3時間未満	5.5	6.4	24.0	26.0	66.5	63.4
3時間以上	8.4	4.7	17.8	25.4	70.4	65.9
無回答	25.5	23.0	36.7	40.6	22.9	23.9

厚生労働省「平成26年受療行動調査」より作成

不満の割合

予約有では、待ち時間が 30 分未満で不満の割合が男女とも 10%台ですが、30 分以上になると 30%を超えました。そして 1 時間を超えると不満の割合が 50%程度になりました。予約無の場合は待ち時間が 30 分までは、男女とも不満の 10%台ですが、1 時間 30 分を超えると 50%程度になりました。不満の割合が 50%程度になる待ち時間が、予約有の方が 30 分早くなっています。

予約自体が、待ち時間を短くするための手段ですから、予約有で待ち時間が長くなるほど、不満に思う割合が高まるのは当然といえます。医療機関としては、患者を待たせることに対する配慮を怠らないようにしておきたいところです。

※厚生労働省「平成 26 年受療行動調査」

平成 26 年 10 月に実施された、全国の一般病院を利用する患者（外来・入院）を対象として、層化無作為抽出した一般病院を利用する患者を調査の客体とした 3 年ごとに実施される調査です。外来患者の有効回答数は 99,690 となっています。なお、上の表では、その他、無回答の回答を省いてあるので、全体で 100 にはなりません。詳細は、次の URL のページからご確認ください。

<http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/34-17.html>

医療機関でみられる 人事労務Q&A



『始業時刻前に勝手に早く出勤する職員の取扱い』



ある職員が始業時刻よりも毎日 1 時間程早く出勤をして、仕事の準備等をしています。誰もいない時間帯の方が、仕事が捗るといことが理由のようですが、本人が勝手に早く出勤をしているため、その勤務に伴う割増賃金は支給していません。このままの運用でよいのか、気になっています。



勝手に出勤をしているとはいえ、仕事をしていることを黙認している場合には、黙示の業務命令があったとみなされる可能性が高いことから、割増賃金を支払うか、勝手に出勤をさせない運用ルールに改善する必要があります。

詳細解説：

始業時刻前後には、頻繁に電話が鳴ったり、想定外に早く来院される患者がいたりして、慌しく 1 日が始まることが



少なくありません。それが精神的な疲労の原因になってしまうこともあり、もっとゆっくと仕事をしたいという理由から、勝手に始業時刻よりも早く出勤する職員がいることがあります。

こうした本人の判断での出勤について、それは自主的なものであるからという理由で、その時間帯について割増賃金を支払っていないケースが散見されますが、近年は不払い残業代等のトラブルに繋がることが多いため、注意が必要です。

そもそも労働基準法第 32 条における労働時間とは、「労働者が使用者の指揮命令下に置かれている時間」という考えが最高裁判例

(三菱重工業長崎造船所事件・最高裁・平 12. 3. 9 判決) で確立されており、指揮命令の有無が労働時間として扱うか否かの判断のポイントとなっています。ここにおける指揮命令とは、直接的な指揮命令のみならず、勝手に業務をしていることを黙認している場合にも「黙示の業務命令」があったものとみなされることがあり (大林ファシリティーズ事件・最高裁・平 19. 10. 19 判決)、その時間も労働時間として扱わなければなりません。

従って、職員が勝手に始業時刻よりも早く出勤をして仕事をしているのであれば、黙認することなく具体的にどのような仕事をしているのか確認をし、本当に早く出勤をして仕事をしなければならないのであれば、事前に残業申請をさせる等によって適正に割増賃金を支給することになります。そして早く出勤をする必要がなければ、勝手に早く出勤をしないように注意を促すなど、運用ルールを改善する必要があります。

事例で学ぶ 4 コマ劇場

今月の接遇ワンポイント情報

『お待たせしました』



ワンポイントアドバイス

お待たせしました



「お待たせしました」

「お待たせ致しました」

人によって異なるでしょうが、この言葉は仕事中に繰り返し伝えることが多いですね。

一人の患者様を中心に、待ち時間のないスムーズな流れを提供することは大変難しいことです。患者様は多かれ少なかれ院内のどこかで待つこととなります。そこで、スタッフそれぞれが担当場所で患者様をお迎えするとき、この一言を伝えることで患者様の気持ちを和らげることに繋がります。アイさんのように、目線をあわせて伝えることができるといいですね。

特に、会計での「お待たせ致しました」は、患者様をお待たせしたしていないに関わらず、『特別な一言』です。患者様は入口から入って、最後出口から出て行くまでに、どこかで待っています。会計のこの一言は、最後に医院の代表としての特別な言葉として、患者様に届くのです。

患者様へ気持ちが伝わるように、表情や声のトーンなど、からだ全体でこの一言を伝えましょう。

もし、お待ちいただいた患者様へこの一言を伝えることができなければ、『忙しいから待ってもらって当然』というメッセージを伝えていることになってしまうでしょう。

“相手の立場に立つ”とは、相手のために自分の時間を費やすということです。言葉で表現してみましよう。